

## BAB VII

### PENUTUP

#### 7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang mengacu pada tujuan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Kepuasan terhadap pelayanan di RSUD Sijunjung mampu memenuhi harapan pasien sebesar 89,01%.
2. Sebagian kecil responden menyatakan mutu pelayanan kurang baik di RSUD Sijunjung.
3. Kurang dari separoh responden menyatakan manajemen penanganan keluhan kurang baik di RSUD Sijunjung.
4. Terdapat hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD Sijunjung.
5. Terdapat hubungan manajemen penanganan keluhan dengan kepuasan pasien di RSUD Sijunjung.
6. Hasil informasi mendalam mengenai mutu pelayanan RS diketahui RS dihadapkan pada permasalahan yaitu rendahnya pemanfaatan pelayanan rawat inap dan keluhan pelayanan oleh masyarakat yang tidak tertangani dengan cepat.
7. Hasil informasi mendalam mengenai manajemen penanganan keluhan RS memiliki layanan pengaduan namun tidak berlangsung optimal. Hal ini terlihat dari standar operasional prosedur penanganan komplain pasien

yang belum dimiliki RS. Dampak yang ditimbulkan yaitu penyampaian keluhan pasien tidak tertangani secara cepat.

## 7.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

### 1. Bagi Direktur RSUD Sijunjung

- a. Perlu dilakukannya peningkatan supervisi dan evaluasi kepuasan pasien yang dapat dilakukan setiap bulan oleh pihak RS.
- b. Perlu adanya pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) komplain pelayanan dan disosialisasikan kepada pasien melalui media informasi di RS.
- c. Perlu adanya percepatan Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) RS agar RS dapat mengelola keuangannya sendiri yang dapat dimanfaatkan untuk operasional RS maupun revitalisasi dan pengadaan fasilitas penunjang pelayanan.

### 2. Bagi Kepala Bidang Pelayanan

- a. Perlu dilakukannya perbaikan pelayanan kepada atribut yang berada pada kuadran A yaitu perihal kenyamanan ruang rawat inap meliputi kebersihan tempat tidur, sarung bantal dan alat kasur yang bersih), ketersediaan petugas labor, rontgen, petugas apotek dan satpam ditempat saat pelayanan, kunjungan dokter spesialis, kejelasan rincian biaya yang dikeluarkan, kemampuan petugas informasi dalam memberikan informasi yang jelas, keramahan perawat, dokter dan

petugas apotik serta petugas JKN dalam memberikan pelayanan, keadilan menerima pelayanan yang tidak membedakan pasien, kemampuan dokter dan perawat memberikan informasi mengenai masalah kesehatan dan penyakit yang diderita.

- b. Perlu peningkatan sistem reward dan punishment bagi petugas dalam memberikan pelayanan untuk dapat memotivasi petugas dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.
- c. Perlu adanya manajemen penanganan keluhan yang dilakukan oleh bagian umum, bidang pelayanan medik, bidang fasilitas dan instalasi SIMRS dengan melakukan perbaikan pelayanan rumah sakit sedini mungkin berdasarkan prioritas seperti fasilitas kenyamanan ruang tunggu pasien, informasi dan teknologi dan sosialisasi alur pelayanan serta meningkatkan keramahan petugas dalam melakukan pelayanan.
- d. Perlu adanya pengalokasian anggaran untuk peningkatan pengembangan, pendidikan dan pelatihan/ *workshop* kepada petugas guna meningkatkan pengetahuan dan pengalaman petugas. Bentuk pelatihan yang dapat diikuti maupun diselenggarakan yaitu pelatihan pelayanan prima.
- e. Perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara terus menerus terhadap kualitas layanan melalui suvey kepuasan pasien dan *quick respons* pada kotak saran dan kritik yang ditujukan kepada pasien.
- f. Perlu adanya penataan prosedur pelayanan kepada pasien di instalasi rawat inap sehingga dapat memberikan pengetahuan kepada pasien dan keluarga pasien dalam mendapatkan pelayanan.

- g. Perlu pembuatan standar operasional prosedur manajemen penanganan keluhan kepada pasien.
- h. Perlu penyediaan fasilitas pada kotak saran berupa alat tulis yang membantu dalam penyampaian keluhan pasien dan keluarga pasien.
- i. Perlu penyediaan nomor kontak yang dapat dihubungi oleh pasien dan keluarga pasien dalam menyampaikan keluhannya secara langsung.

### 3. Bagi Pasien

Setiap keluhan/ komplain pasien diharapkan dapat disampaikan kepada pihak RS dan tidak menyampaikannya melalui media sosial dan meminta penjelasan terkait hambatan dan keluhan pelayanan yang dirasakan kepada pihak manajemen RS secara langsung.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat inap dan meningkatkannya dengan penilaian enam dimensi kepuasan lainnya yang belum peneliti teliti pada saat ini yaitu *competence, courtesy, credibility, security, access, communication* dan *understanding the customer*.
- b. Perlu adanya penelitian lain dengan menggunakan desain penelitian kualitatif untuk melihat analisis pelaksanaan pelayanan pada pasien rawat inap.